



Kriisiviestintäohje

viestintäjohtaja Minna Heikkilä
päivitetty 1.7.2025
PRIDno-2024-720

Sisällysluettelo

Kriisiviestintäohje	3
1. Kriisiviestintäohjeen käyttötarkoitus	3
2. Kriisiviestinnän peruseriaatteen	3
3. Tilanteen käynnistyminen	4
3.1. Muun kaupungin toimijan ilmoittama tieto	7
3.2. Muun viranomaisen ilmoittama tieto	7
4. Viestintä kriisitilanteen johdossa	7
4.1. Kriisitilanteen viranomaisvastuut	8
5. Viestintäjärjestys	9
5.1. Tiedottaminen muilla kielillä	10
Liitteet	11
6. Huoneentaulu vakaviin onnettomuus- ja vaaratilanteisiin	12
6.1. Välittömät toimenpiteet	12
6.2. Johtaminen	12
6.3. Viestintä	12
6.4. Haastattelupyynnöt	13
7. Kriisitilanne ilman sähköä	14
7.1. Media	14
7.2. Infotaulut	14
7.3. Ovelta ovelle kiertäminen	15
8. Tiedotepohjat	16

Kriisiviestintäohje

1. Kriisiviestintäohjeen käyttötarkoitus

Kriisiviestintä on tehostettua viestintää normaalista poikkeavassa tilanteessa, joka uhkaa tai häiritsee tavanomaista toimintaa. Kriisiviestintäohjetta sovelletaan kaikissa normaaliolojen häiriötilanteissa, jotka vaikuttavat Porin kaupungin henkilöstöön tai väestöön ja lisäävät tiedon tarvetta. Kriisiviestintäohje on tarkoitettu Porin johdon, yksiköiden päälliköiden ja esihenkilöiden viestinnän ohjeeksi erityistilanteissa. Kaupungin koko henkilöstön on hyvä tuntee kriisiviestintäohjeet. Kriisiviestintäohjeet määrittelevät kriisiviestinnän käynnistämistä, toteuttamista ja vastuunjakoa.

Kriisiviestinnän tarve voi syntyä esimerkiksi yksittäisestä vakavasta tilanteesta, suurta joukkoa koskevasta pidempiaikaisesta häiriöstä tai suuronnettomuudesta. Kaupungin vastuulla on erityisesti kaupungin palveluja koskeva viestintä yhteistyössä tilannetta johtavan viranomaisen kanssa ja joissain tilanteissa palvelun tuottamisesta vastaavan yhtiön kanssa. Kaupungilla on rauhoittava ja yhteenkuuluvuutta rakentava rooli myös yhteisöllisissä kriiseissä, jotka eivät suoraan vaikuta kaupungin toimintaan.

Häiriötilanteen ilmetessä kaikilla kaupungin työntekijöillä on velvollisuus ottaa matalalla kynnyksellä yhteyttä tilanteen muihin osallisiin. Yksiköiden tulee aina tiedottaa tehostetun viestinnän tarpeesta myös kaupungin viestintä- ja brändiyksikköön. Kriisitilanteessa vain määritellyt vastuuhenkilöt hoitavat viranomaisyhteistyön, yhteydet mediaan ja henkilöstöön sekä muihin sidosryhmiin. Vastuuhenkilöitä ovat lähtökohtaisesti häiriötilanteen johtoryhmän jäsenet.

Kriisiviestintäohje tulee sisällyttää kaikkeen häiriötilanne- ja valmiussuunnitteluun. Toimialoilla ja liikelaitoksissa on myös kaupungin kriisiviestintäohjetta täydentäviä häiriö- ja kriisiviestintäsuunnitelmia ja -ohjeita. Nämä tiettyjen yksiköiden toimintaan kohdennetut ohjeet täydentävät kaupungin kriisiviestintäohjetta toimialakohtaisten erityispiirteiden, kuten tärkeiden sidosryhmien osalta. Kohdennettuja ohjeita noudatetaan, kun erityistilanteen viestintä tapahtuu toimialalla. Päätös kaupunkitasoisen kriisiviestinnän käynnistämisestä tehdään aina tämän ohjeen mukaisesti.

2. Kriisiviestinnän peruseriaatteen

Erityistilanteessa tiedon tarve kasvaa ja virheellinen tieto leviää helposti. Viestintä on syytä käynnistää nopeasti ja toimia aloitteellisesti. Kaikki kerrottavissa oleva tieto kannattaa jakaa mahdollisimman pian, mutta arvailua ei tule tehdä julkisuudessa.

Kriisiviestintä perustuu samoihin lähtökohtiin kuin kaupungin tavanomainen viestintä, mutta viestinnän vaatimukset voimistuvat. Erityistilanteessa viestinnän on oltava

- ehdottoman luotettavaa ja totuudenmukaista
- tavallista nopeampaa ja tehokkaampaa
- monikanavaista ja perustietoja toistavaa

Myös kriisitilanteissa kaupungin viestinnän tulee noudattaa kuntalain, julkisuuslain ja hallintolain vaatimuksia. Avoinuudessa on kuitenkin huomioitava turvallisuus ja yksityisyys.

Onnettomuus- ja vaaratilanteiden viestintää valmistellaan ja toteutetaan yhteistyössä muiden viranomaisten kanssa. Onnettomuus- ja vaaratilanteissa kaupunki voi julkaista vain tietoja, jotka vastaava viranomainen on vahvistanut ja antanut luvan julkaista.

Faktojen ja viranomaisvaatimusten rinnalla on tärkeää muistaa inhimillisyyks. Tilanteen merkitystä asianosaisille ei pidä vähätellä. Tarvittaessa myös organisaation puolesta voi ilmaista esimerkiksi surua tai katumusta.

Onnistunut kriisiviestintä vaatii aina yhteistyötä. Muista sisäinen viestintä ja sidosryhmät.

3. Tilanteen käynnistyminen

Ensihavainto tai -tieto poikkeavasta tilanteesta voi kohdata kenet tahansa, eikä tilanteen laajuus tai vakavuus ole aina heti selvillä. Tiedot tulee jakaa nopeasti ja matalalla kynnyksellä. Ensimmäinen tilannekuva tehdään havainnon tehneessä yksikössä.

Tilannekuvan määrittelyssä arvioidaan, mikä on tilanteen vakavuus ja mihin sen vaikutukset kohdentuvat. Tilannelokin pitäminen käynnistetään heti, kun tilanne on tunnistettu ja lokin pitäjältä on sovittu. Lokiin kirjataan tilanteeseen liittyvät tapahtumat ja viestintätoimenpiteet. Tieto jaetaan viipymättä yksikön johdolle, toimialajohdolle ja kaupungin johdolle sillä laajuudella, jota sen hetkinen tilannekuva edellyttää.

Tilanteen luokittelussa voidaan hyödyntää taulukkoa 1. Lievissä kriiseissä eli vakavuudeltaan vähäisissä häiriö- ja poikkeustilanteissa viestintä koordinoitaan ensisijaisesti toimialalla. Yksikön tai toimialan johto arvioi kaupunkiorganisaation viestinnän tarpeen, tiedottaa asiaan liittyville

sidosryhmille ja koordinoi tarvittaessa viestintä- ja brändiyksikön kanssa tiedotteiden julkaisun kaupunkitason kanaviin.

Merkittävistä ja vakavista kriisitilanteista tulee tiedottaa viestintä- ja brändiyksikölle viipymättä. Jos merkittävä kriisitilanne on ajallisesti, paikallisesti tai vaikutuksiltaan hyvin rajattu, voi olla tarkoituksenmukaista pitää viestinnän koordinointi toimialalla. Myös tässä tapauksessa viestintä- ja brändiyksikkö tulee pitää ajan tasalla, jotta se on valmiudessa julkaisemaan mahdolliset tiedotteet. Vakavissa kriiseissä viestintä- ja brändiyksikkö koordinoi aina viestintää.

Konsernipalvelut
Viestintä- ja brändiyksikkö

	Vakava kriisi	Merkittävä kriisi	Lievä kriisi
Ihmisiin liittyvä kriisi	Tilanne, joka aiheuttaa vakavaa uhkaa ihmisten hengelle tai terveydelle: vakava väkivallanteko, terrori-isku tai vakava uhkaus, suuronnettomuus, juomaveden saastuminen, vakava epidemia, merkittävä sähkökatko, vakava säteilyonnettomuus	Tilanne, joka aiheuttaa merkittävää haittaa ihmisille: vakavat onnettomuudet, ryöstöt, rikokset, mielenosoitukset.	Tilanne, josta ei ole välitöntä haittaa asukkaille tai henkilöstölle: lievät tapaturmat, jotka eivät vaadi sairaalahoitoa.
Toimintaan liittyvä kriisi	Tilanne, joka aiheuttaa vakavaa haittaa toiminnalle: merkittävä tietoturvaloukkaus, tietoliikennehäiriö tai viestintätekniikan häiriö. Informaatiovaikuttaminen, turvajärjestelmien pettäminen, avainhenkilöiden onnettomuudet. Laaja työtaistelu, laaja kaupunkia koskeva mainehaitta.	Tilanne, joka haittaa toimintaa merkittävästi: lakot, tuotannollis-taloudellisista syistä käytävät tai laajemmat yt-neuvottelut, väärinkäytökset, palveluihin liittyvät ongelmat, talouteen liittyvä kriisi, tietoturvaongelma.	Tilanteet, jotka eivät merkittävästi vaikuta toimintaan: yhden toimialan tai liikelaitoksen paikalliset häiriöt, kuten häiriöt palveluissa ja järjestelmässä.
Ympäristöön liittyvä kriisi	Vaarallinen ympäristöön kohdistuva uhka: Vakava onnettomuus tai sääilmiö. Säteilyonnettomuus, sotatila.	Merkittävä ympäristöön kohdistuva haitta: vaarattomat päästöt ja vuodot, tyhjien tilojen valtaukset.	Lievät ympäristöön kohdistuvat haitat: laiminlyönnit kiinteistön ulko- ja sisätilojen puhtaanapidossa.
Kiinteistöihin liittyvä kriisi	Tilanne, joka aiheuttaa kiinteistölle pysyviä tuhoja: räjähdykset, tulipalo, rakennusten romahtaminen, laaja vesivahinko.	Tilanne, joka aiheuttaa merkittävää haittaa kiinteistöille: rakenteelliset viat, laajat ja selkeät homeongelmat, sähköviat, murto.	Pienet, toimintaa vain vähän haittaavat rakenteelliset viat: rakennuksen kuntoon liittyvät pienet viat (lämmitys jne.), lievät kosteusvauriot ja sähköhäiriöt.
Viestinnän koordinaatiovastuu	Viestintä- ja brändiyksikkö koordinoi aina.	Viestinnän koordinoinnista sovitaan tapauskohtaisesti.	Yksikkö tai toimiala koordinoi viestintää.

3.1. Muun kaupungin toimijan ilmoittama tieto

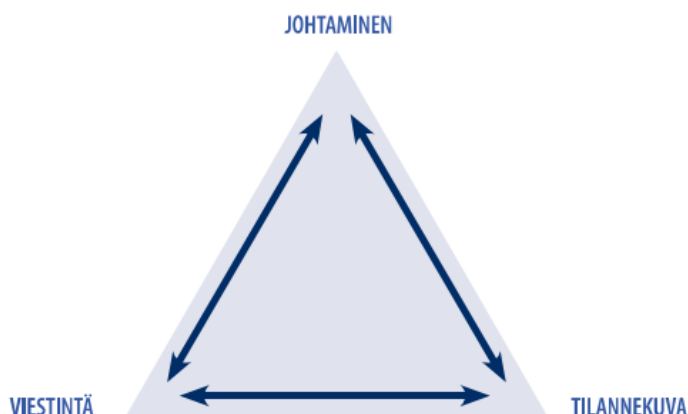
Kaupungin liikelaitosten, strategisten tytäryhtiöiden ja muiden kaupungin toimijoiden tulee omissa hälytysohjeissaan huomioida kaupungin johdolle tiedottaminen. Tiedot on ilmoitettava viipymättä ja matalalla kynnyksellä.

3.2. Muun viranomaisen ilmoittama tieto

Hätäkeskus, pelastuslaitos ja poliisi voivat tehdä kaupungille ilmoituksia vakavista tilanteista. Tieto tulee ryhmätekstiviestinä kaupungin johtoryhmälle. Tilanteen laajuudesta riippuen kaupunginjohtaja tai toimialajohtaja päättää mahdollisista jatkotoimenpiteistä.

4. Viestintä kriisitilanteen johdossa

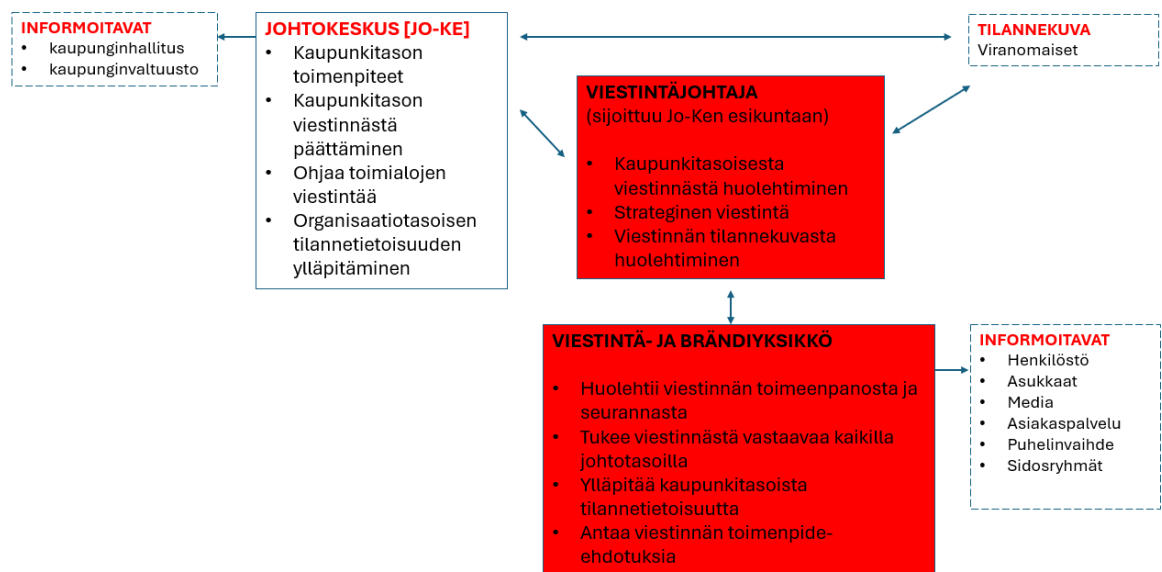
Riippumatta kriisin luonteesta tai vakavuudesta koko kaupunkiorganisaatiossa varmistetaan, että viestintä toimii häiriön tai kriisin aikana tiiviissä yhteistyössä kaupungin tai toimialan johdon ja turvallisuustehtävissä toimivien kanssa. Ilman ajantasaista tiedonsaantia ja tilannekuvaa viestintä ei onnistu.



Kuva 2.1 Kriisitilanteen kolme kärkeä (Valtionhallinnon tehostetun viestinnän ohje – Viestiminen normaalioloissa ja häiriötilanteissa, 2019).

Kaupungin kriisijohtamisen malli sisältää viestinnän prosessin ja se toimii ohjeena kaikissa kriiseissä.

Kriisiorganisaation tehtävänä on pitää Porin kaupunkia kohtaava kriisi hallinnassa ja hoitaa kriisitilanteen viestintä hallitusti ja ammattimaisesti.



4.1. Kriisitilanteen viranomaisvastuut

Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on aina tilannetta johtavalla viranomaisella riippumatta tilanteen suuruudesta. Muut viranomaiset ja tahot tukevat viestintävastuussa olevaa. Kaupungin ei tule tiedottaa mitään, mitä viranomainen ei ole vahvistanut ja julkaissut.

Ympäristö- ja terveysvalvonta on Porin kaupungin yksikkö, joka on viranomaisvastuussa monien kriisitilanteiden viestinnästä, kuten elintarvikkeiden, talousveden tai uimaveden saastuminen, suuret jätevesipäästöt, tulipalot, tulvat, paikalliset myrky- ja muut päästöt, zoonoosit. Terveysvalvonnan toimialueeseen kuuluvat Eurajoki, Harjavalta, Nakkila, Pori ja Ulvila. Yksikön kriisiviestintäsuunnitelma on osa Porin seudun ympäristöterveydenhuollon häiriötilannesuunnitelmaa (PRIDno-2023-4295).

5. Viestintäjärjestys

Vakavissa kaupunkitasoisissa kriisitilanteissa noudatetaan tässä lueteltua viestintäjärjestystä. Jos tilanne on hitaasti kehittyvä tai rajattuun kohderyhmään vaikuttava, voidaan viestintäjärjestystä ja käytettäviä kanavia muuttaa.

1. Tilanelokin aloittaminen
2. Tieto johdolle ja tilannetiedon tarvitseville tahoille
3. Kriisiviestintäryhmän kokoaminen
4. Henkilöstötiedote
5. Tieto kaupungin keskitettyyn asiakaspalveluun
6. Tieto sosiaalisen median kanaviin
7. Tieto pori.fi-verkkosivuille
8. Tieto medialle (Porin kaupungin toimittaja- ja sidosryhmäjakelu)
9. Mahdollisen tiedotustilaisuuden järjestäminen
10. Muut mahdolliset viestintätoimet esimerkiksi symbolisen eleen (esim. liputus, hiljainen hetki) järjestäminen.

Kaupungin virallinen tiedotuskanava on kaupungin verkkosivut. Vaikka yllämainittujen kanavien käyttöjärjestys vaihtuisi, on tilanteesta aina tiedotettava verkkosivuilla. Verkkosivuille ohjataan seuraamaan ajankohtaisinta tietoa. Mikäli verkkosivut eivät toimi, on kaupungilla käytössään varasivusto.

Kriisiviestinnässä hyödynnetään tarvittaessa myös muita kaupungin viestintäkanavia, kuten infonäyttöjä (Matkakeskus, kävelykatu, Porin Leijona) ja Wilma-viestejä. Jos kriisitilanne vaikuttaa sähkönjakeluun tai tietoverkkojen toimintaan, katso ohjeet viestinnästä sähköttömässä tilanteessa.

Akuuttitilanteen jälkeen huolehditaan tilanteen jälkihoidon viestinnästä ja kriisiviestinnän arvioinnista ja kehittämisestä.

5.1. Tiedottaminen muilla kielillä

Vähintään merkittävissä tai tapauskohtaisesti lievissä kriiseissä viestintää on tehtävä myös muulla kuin suomenkielellä. Viestintää tehdään vähintään englanniksi ja mahdollisuuksien mukaan myös muilla Porissa puhutuilla suurimmilla vähemmistökielillä (venäjä/ukraina, arabia).

Konsernipalvelut
Viestintä- ja brändiyksikkö

Liitteet

Huoneentaulu vakaviin onnettomuus ja vaaratilanteisiin
Viestintä sähköttömässä tilassa
Tiedotemalli poikkeustilanteisiin

6. Huoneentaulu vakaviin onnettomuus- ja vaaratilanteisiin

6.1. Välittömät toimenpiteet

- Pelasta ihmishenget.
- Soita yleiseen hätänumeroon 112.
- Ota yhteyttä esihenkilöön.

6.2. Johtaminen

- Esihenkilö ilmoittaa tilanteesta viipymättä ja matalalla kynnyksellä yksikön päällikölle ja toimialajohtajalle. Edellä mainitut sopivat keskenään mahdollisimman nopeat yhteydenotot kaupunginjohtajalle, turvallisuuspäällikölle ja viestintäjohtajalle.
 - Kaupunginjohtaja Lauri Inna 040 764 4711
 - Turvallisuuspäällikkö Tomi Anttila
 - Viestintäjohtaja Minna Heikkilä 040 588 8321

Toimialajohtajat

- Elinvoima- ja ympäristötoimiala Lauri Kilku 044 701 1019
 - Sivistystoimiala Esa Kohtamäki 044 701 8340
 - Tekninen toimiala Markku Koppelomäki 044 701 9698
- Johto jakaa tiedon Signal-viestiryhmässä Pori Kriisiryhmä, johon kuuluu toimialajohto ja konsernipalveluiden johto.
- Kaupungin toimintaa vakavassa kriisitilanteessa johtaa kaupunginjohtaja ja Porin johtokeskus.
- Kriisiviestintää johtaa viestintäjohtaja osana johtokeskusta.

6.3. Viestintä

- Onnettomuustilanteissa tiedotusvastuu on aina tilannetta johtavalla viranomaisella. Vaaratiedotteen voi antaa vain toimivaltainen viranomainen, esimerkiksi pelastusviranomainen. Kaupunki voi pyytää pelastusviranomaista välittämään vaaratiedotteen.
- Viestintä- ja brändiyksikkö huolehtii kaupungin tiedottamisesta ja yhteyksistä mediaan.
- Seuraa tilannetta kaupungin omista kanavista, kuten intrasta, kaupungin verkkosivuilta ja somekanavista.
- Älä levitä huhuja tai vahvistamattomia tietoja.

6.4. Haastattelupyynnöt

- Tiedotusvälineitä saattavat pyytää kommentteja silminnäkijöiltä tai tilanteen kokeneilta työntekijöiltä. Voit kuvata omaa kokemustasi, mutta lausuntoja kaupungin näkökulmasta voivat vakavassa kriisitilanteessa antaa vain nimetyt henkilöt.
- Jos epäröit, oletko oikea henkilö kommentoimaan kysyttyn asiaan, voit välittää soittopyynnön viestintä- ja brändiyksikön mediapäivystykseen 044 701 0147 (normaalitilanteessa ma-pe klo 9–15) tai viestintäjohtajalle 040 588 8321.

7. Kriisitilanne ilman sähköä

Pitkittyneessä sähköjakeluhäiriötilanteessa tehdään tiivistä yhteistyötä eri viranomaisten ja järjestöjen kanssa. Viestintä on haastavaa, kun sähköiset viestintäkanavat ja teknologia ovat rajatusti käytössä. Sähköttömiä viestintäkeinoja voidaan hyödyntää myös muissa tilanteissa, joissa asukkaita pitää tavoittaa mahdollisimman laajasti.

Sähköjakeluhäiriötilanteessa on tärkeää tiedottaa sähkökatkon tiedetystä kestosta sekä muun muassa vedenjakelusta, ruokahuollosta sekä koulujen ja päiväkotien toiminnasta. Tilanteeseen voi liittyä myös tiettyjen väestöryhmien evakointeja.

Tiedot sähköjakelun häiriöistä <https://www.porienergia.fi/Keskeytyskartta> tai häiriöinfonumero 02 633 1161 (24 h).

Hyödyllistä tietoa kuntalaisille löytyy Puolustusministeriön oppaasta "Näin varaudut pitkiin sähkökatkoihin" <http://urn.fi/URN:ISBN:978-951-663-071-0>

7.1. Media

Median ja viranomaisten yhteistyötä varten voidaan perustaa pressikeskus, jonka kautta voidaan koordinoitusti välittää tietoa medialle ja sitä kautta kaupunkilaisille.

Radio toimii pattereilla tai auton akulla ja välittää viestin nopeasti. Yleisradiolla on lakisääteinen velvoite lähettää televisio- ja radio-ohjelmia ja vaaratiedotteita kaikissa oloissa.

7.2. Infotaulut

Porin kaupungin käytössä on tietyillä toimipisteillään infonäyttöjä, joita käytetään kaupungin viestintä- ja markkinointikanavina. Näyttöillä esitetään kaupungin brändiin, matkailuun, asukkaisiin sekä yrityksiin liittyvää materiaalia sekä toimialojen omiin asioihin ja tapahtumiin liittyviä ajankohtaisia kuvia sekä videoita.

Infonäyttöjä hallinnoi viestintä- ja brändiyksikkö, joilla on oikeus muokata kaikkien infonäyttöjen sisältöjä. Toimipaikan vastuulla on huolehtia siitä, että oman infonäytön sisältö on ajankohtaista.

Infonäyttöjä on asennettu ympäri kaupunkia. Tällä hetkellä infonäyttöjä löytyy seuraavista kaupungin toimipisteistä: Cygnaeuksen koulu, Enäjärven koulu, Itätuulen koulu, Kaarisillan yhtenäiskoulu, kansalaisopisto, Käppärän koulu, Karhuhalli, kaupungintalo, keskustan uimahalli, Länsi-Porin Koulu,

matkakeskus, Meri-Porin uimahalli, Meri-Porin yhtenäiskoulu, Noormarkun urheilutalo, keskustan nuorisotalo, Ohjaamo, pääkirjasto, Palmgren-konservatorio, Porin Leijona, Promenadikeskus, Satakunnan Museo, Tuulikellon koulu. Sähköttömässä tilanteessa käytössä on vain Porin Leijonassa sijaitseva kaupungin infotaulu, jota voidaan operoida Leijonassa sijaitsevan aggregaatin avulla.

Tiedonjakelupisteet

Tiedonjakelupisteitä voidaan perustaa paikkoihin, joissa ihmiset käyvät. Mahdollisia sijoituspaikkoja ovat kirjastot, virastot, isot työpaikat, koulut ja päiväkodit, kauppakeskukset, Porin Leijona.

7.3. Ovelta ovelle kiertäminen

Erityisen vakavassa tilanteessa, tietoa voidaan levittää ovelta ovelle kiertämällä. Oman henkilöstön lisäksi, tiedon levittämisessä voidaan hyödyntää muita viranomaisia, puolustusvoimia, järjestöjä, seuroja ja muita vapaaehtoistoimijoita.

8. Tiedotepohjat

Tässä tiedostossa on kriisitilanteen tai muun poikkeustilanteen viestimistä varten tehdyt tiedotepohjaluonnokset. Samat pohjat löytyvät myös ePressi-tiedotejakelujärjestelmän tiedotepohjista.

Poikkeustilanteen tiedottamisessa lähetetään aina 1. tiedote, tarvittaessa lisätiedotteita asian edistyessä sekä aina tilanne ohi -tiedote.

1. tiedote – poikkeustilanne on käynnistynyt

TIEDOTE: Otsikossa lyhyesti tärkein

Ingressi: Mitä on tapahtunut ja missä? Kauanko tilanne kestää? Onko vaaraa, keille?

Lisätietoa, jos sitä on. Mistä tapahtunut johtuu, mitä toimenpiteitä nyt tehdään, mitä tästä seuraa.

Kuka tiedottaa lisää ja missä kanavassa. [viranomainen, kaupunki, verkkosivuilla, sosiaalisen median kanavissa...]

Lisätietojen antaja + yhteystiedot.

2. tiedote – tarvittaessa lisätietoja

TIEDOTE: Otsikossa uusi tieto

Ingressi: Kertaus tapahtumasta ja uudet tiedot.

Laajennetaan lisätietoja.

Kuka tiedottaa lisää ja missä kanavassa. [viranomainen, kaupunki, verkkosivuilla, sosiaalisen median kanavissa...]

Lisätietojen antaja + yhteystiedot.

3. tiedote – tilanne ohi

TIEDOTE: Otsikossa tilanne ja tieto, että tilanne ohi

Ingressi: Mitä oli tapahtunut, tilanne on ohi [miten?].

Lisätietoja tapahtumasta, siihen johtaneista syistä, toimenpiteistä, tulevaisuuden muutoksista.

Lisätietojen antaja + yhteystiedot.